MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Control Operativo	**Área**	Área Aseguramiento de la Calidad
Código del Cargo:	3010.XX	**Código del Puesto:**	3010
Categoría	20	**Nombre del Puesto:**	Profesional PED 1
Nombre del Cargo:	Gestor de Calidad I	**Reporta a:**	Jefe Área de Aseguramiento de la Calidad
Objetivo del Cargo:	Planeamiento, análisis, control y seguimiento de la calidad de productos, servicios, procesos, documentación y proyectos tecnológicos del Banco, cumpliendo con las metodologías y estándares establecidos, apoyando así que las soluciones y servicios que brinda Tecnología de Información satisfacen los requerimientos.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Brindar apoyo, asesoría y capacitación a las distintas áreas del Banco que lo requieran de acuerdo con las actividades desempeñadas.
			2	Proponer las posibles modificaciones o ajustes en sus áreas, e identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
			3	Supervisar personal de menor nivel para el cumplimiento de metas y objetivos de su área.
			4	Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información en materia de su especialidad que le soliciten.
			5	Aplicar métodos de control para garantizar la eficiencia y eficacia en la presentación de los productos y
			6	Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados al área.
			7	Elaborar informes de labores.
			8	Participar en proyectos informáticos cuando le sea solicitado.
			9	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECÍFICAS
			10	Definir, controlar, evaluar, dar seguimiento e impulsar el uso de mejores prácticas y modelos internacionales de control en la prestación de servicios de Tecnología de Información, fundamentalmente el cumplimiento del marco de referencia COBIT e ITIL y en cumplimiento de la Metodología de Calidad.
			11	Impulsar el cambio organizacional a través de nuevas formas de trabajo impulsando la mejora de procesos de Tecnología de Información.
			12	Medir, controlar e informar acerca de la calidad de los procesos, servicios y productos, así como investigar sobre nuevos estándares, metodologías y mejores prácticas en materia de calidad, control, administración y desarrollo de proyectos, ingeniería de software y ciclo de vida de desarrollo de sistemas.
			13	Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones de calidad para que sean incorporadas a nivel de proyectos, procesos, servicios y productos de Tecnología de Información.
			14	Ejecutar, mantener y contribuir con las actividades del Manual de Calidad de Tecnología de Información.
			15	Velar por el cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Calidad de la Dirección de Tecnología, así como definir y controlar conjuntamente con los involucrados, planes de calidad a nivel de proyectos, servicios, procesos y productos de la Dirección de Tecnología.
			16	Aplicar procesos de control de las actividades relativas a la actualización, seguimiento y ejecución del plan estratégico de Tecnología de Información.
			17	Aplicar procesos de asesoría, capacitación y divulgación tendientes a promover una mayor cultura hacia la calidad de los servicios de Tecnología de Información, así como del entendimiento y uso de los estándares, metodologías, procedimientos y demás instrumentos de calidad vigentes en Tecnología de Información.
			18	Promover la cultura y el cumplimiento del licenciamiento de software a nivel institucional, así como prevenir y reducir el uso de software no autorizado, ejecutando estudios periódicos y participando en proyectos de Tecnología de Información.
			19	Mantener y promover un sistema de gestión documental, que promueva la gestión del conocimiento en Tecnología de Información.
			20	Efectuar procesos de evaluación estandarizados (verificación, validaciones y auditorias de calidad) en procesos, componentes críticos, proyectos, servicios o productos de Tecnología de Información, emitiendo oportunidades de mejora y/o recomendaciones de calidad, tendientes a promover el correcto apego a los procedimientos, estándares, metodologías definidas para los diferentes servicios de Tecnología de Información.
			21	Coadyuvar en el seguimiento y verificación del cumplimiento de las recomendaciones de SUGEF, Contraloría General de la República, Gerencia General Corporativa y Auditorías (Interna y Externa), asignadas a Aseguramiento de la Calidad.
			22	Controlar, elaborar, difundir y mantener una actualización permanente de los procedimientos, conceptualizaciones de todas las áreas de Tecnología de Información, instrumentos de calidad, así como de documentos que forman parte de la organización de Tecnología de Información, sus procesos y relaciones, tales como metodologías, estándares, normas internas, métricas.
			23	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			24	Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			25	Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			26	Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			27	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			28	Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			29	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			30	Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			31	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			32	Según el Acuerdo SUGEF 14-17 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información", el cual establece los requerimientos mínimos para la gestión de tecnología de información que deben de acatar las entidades supervisadas y reguladas del sistema financiero costarricense y en concordancia con la Ley de Control Interno, Capítulo III, Sección I "Deberes del jerarca y los titulares subordinados", capítulo 12,13 y 14, este puesto es responsable del desarrollo de las actividades y tareas que le asignen velando por un adecuado ejercicio del mismo, debe garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones que le corresponde ejecutar tomando las medidas correctivas en beneficio de la institución. Por el nivel del puesto deberá promover mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno en la gestión que le corresponde realizar. Debe procurar mantener las operaciones con un nivel de riesgo aceptable.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Bachillerato en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería en Computación u otra carrera afín relacionada con las funciones del puesto.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en actividades propias a las descritas.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Inglés Técnico
	2. Conocer en su totalidad la Infraestructura Tecnológica de la Institución
	3. Conocimientos en aseguramiento de calidad del software, ingeniería de procesos, auditorias de calidad, administración de riesgos, ingeniería de requerimientos, pruebas de
	4. Conocimientos de normas legales
	5. Manejo de riesgos
	6. Administración de proyectos

	7. Conocimiento sobre mejores prácticas y metodologías internacionales en TI, tales como COBIT, ITIL, CMMI, PMI, ISO 9000-2000

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: PROFESIONALES SOPORTE			
CODIGO	**Cardinales**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Negocio**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Soporte**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:	**Se crea perfil mediante el Manual de Puestos de Tecnología de Información, aprobado por la Junta Directiva Nacional en Sesión 2993, de fecha el 19 de julio de 1994.** **Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.**